直接调查报告摘要

民政事务总署

民政事务总署在大厦管理及维修方面为业主和业主立案法团提供的协助

背景资料

二零零三年三月，本署就民政事务总署（「民政总署」）如何协助业主成立业主立案法团（「法团」）完成了一项直接调查。在调查的过程中，本署注意到市民相当关注民政总署在协助业主和法团管理及维修他们的楼宇方面的工作是否适切有效。因此，申诉专员决定以此为重点，进行另一项直接调查。

政府当局的政策及策略

2. 管理和维修私人楼宇是业主的责任。政府的角色是鼓励业主成立法团，以及向业主提供意见和协助。二零零一年四月，政府公布关于楼宇安全及适时维修的综合策略，包括鼓励和改善负责任的楼宇管理的各种措施。二零零一年五月，民政事务局局长表示政府会从以下三方面着手，加强协助业主和法团：

(a) 提供有助于法团成立和运作的法律纲领；

(b) 向业主和法团提供更多专业意见和更全面便捷的服务；以及

(c) 为法团成员提供训练。

为了推行有关的工作，政府向民政总署每年增拨 4,390 万元，当中包括设立 90 个职位。

组织架构及员工调配

3. 在总部层面，民政总署辖下的大厦管理科负责策划和统筹大厦管理服务，并为前线员工提供支援和培训。在区域层面，四个大厦管理资源中心（「资源中心」）为市民提供资料，解答查询，提供意见，并且举办培训课程、工作坊和展览等。资源中心也为业主和法团成员预约时间，由义务的专业团体免费提供专业意见。在地区层面，各区民政事务处（「民政处」）辖下的地区大厦管理联络小组（「联络小组」）协助业主成立法团，主动向有问题的大厦的业主和法团提供支援，于获邀出席会议时提供意见，举办宣传和培训活动，以及处理投诉和调解纠纷。

4. 民政总署的大厦管理服务一向由本身的联络主任职系人员和从房屋署借调该署的房屋管理职系人员负责，并由一名高级屋宇测量师和一名高级政府律师提供支援。联络小组由临时社区干事协助。该等干事负责进行需要大量人手的工作，例如进行家访，以及发布和收集资料等。

直接调查报告摘要

5. 二零零三年三月，民政总署决定在二零零二／零三年度至二零零五／零六年度期间分阶段将 78 个房屋管理职系的职位全部删除。截至二零零三年十月止，该署已删除了 37 个职位，包括高级屋宇测量师的职位，而且将高级政府律师一职拨归律政司。这些人员离开民政总署，无可避免会削弱该署的专业水平，影响其大厦管理服务的质素。

观察所得和结论

6. 根据这次直接调查的结果，本署有以下主要的观察所得和结论：

(a) 过去三十年，政府一直致力推广良好的大厦管理。近几年来，政府已修订《建筑物管理条例》和制定更积极主动的策略和政策，进一步协助业主和法团。政府在这方面的意愿和努力值得赞赏。

(b) 民政总署亦一直致力推广和支援良好的大厦管理，以及为业主和法团安排更多的培训，这些努力值得嘉许。然而，该署在为业主和法团提供意见和给予积极协助方面仍有不足之处。

(c) 当局删除了提供大厦管理服务的所有房屋管理职系及专业职位，妨碍了民政事务局局长在二零零一年发表和获得拨款推行的政策目标，等于倒退到二零零零年以前。

(d) 虽然政府目前全面节流，民政总署亦要切实减省开支，但决不可让服务水平下滑或降低。为此，民政总署必须重新审视其职能，重新调整缓急先后次序，以及重行调拨资源。

(e) 民政总署一方面应继续争取专业团体和私人执业的专业人士的义务服务，另一方面该署也必须培养本身的大厦管理专才，以提高服务质素及进行有关的法例检讨。

(f) 尽管民政总署不断进行宣传和教育，但是仍然有些业主和法团误以为政府有责任为他们解决所有管理问题。这种误解为民政总署造成不必要的困难和过度的负担。

(g) 在联络小组工作的临时社区干事并非负责为业主和法团提供意见，亦没有接受这方面的训练。但是，很多业主和法团却以为他们有责任提供意见。

(h) 民政总署和其他政府部门刊印了多种有关大厦管理的资料，当局应该让更多市民能够获得那些资料。

(i) 民政总署已延长资源中心（九龙）的开放时间，并且加强开放时间以外的电话转驳和电话录音服务。这些措施合乎市民诉求。

(j) 自二零零二年九月起，民政总署已安排由专业团体以试办方式在资源中心提供免费调解服务。然而，资源中心迄今只提供过四次调解服务。

直接调查报告摘要

(k) 一九八五年，民政总署成立大厦管理统筹委员会，以便找出有问题的大厦，并且统筹跨部门的力量，解决有关的管理和维修问题。然而，这项计划与屋宇署在二零零零年设立的屋宇维修统筹计划难免产生如何互相配合的问题。

(l) 政府就私人大厦管理的政策制订和执行工作分散，由多个决策局和部门负责。此外，全城清洁策划小组要求房屋及规划地政局制定有关强制性成立法团和聘用物业管理公司的政策，而不是由民政事务局负责，令情况更为复杂。

建议

7. 申诉专员向民政总署及政府当局提出下列建议：

民政总署

员工调配

(a) 认真检讨该署的员工编制，尤其是删除所有专责大厦管理服务的房屋管理职系及专业职位的决定。

(b) 清晰界定及宣传联络主任和临时社区干事的角色，使业主和法团对他们能够有切实的理解和合理的期望。

提供服务的方式

(c) 把有关大厦管理的刊物上载到该署的大厦管理网站，或透过该网站提供超连结接驳联系。

(d) 增强网站的内容，并加设按主题进入不同网页选取资料的途径。

(e) 和其他部门及专业团体合作，编制更多有关处理大厦管理问题的核对表，供业主和法团参考。

(f) 定期检讨资源中心使用者的需要，并延长或调整资源中心的开放时间，为他们提供更大方便。

(g) 更广泛地宣传资源中心提供的调解服务试办计划。

(h) 加强为法团成员提供有关《建筑物管理条例》的法律知识训练。

(i) 认真检讨及解决民政总署辖下大厦管理统筹委员会和屋宇署负责的屋宇维修统筹计划如何互相配合的问题。

直接调查报告摘要

支援及监督

(j) 加紧编制员工参考资料，以及加强「《建筑物管理条例》常见问题」的内容。

(k) 改善员工培训及发展计划。

(l) 考虑赞助合适的人员考取有关屋宇管理的正式资格。

(m) 订立大厦管理主题和副主题的标准分类，以确保管理资讯报告的一致性。

(n) 考虑在各区民政处成立「使用者联络小组」网络，收集使用者的反应和建议。

政府当局

(o) 政府应考虑指定一个决策局，统筹有关私人大厦管理的政策制订工作。

结语

8. 民政总署已接纳本署的所有建议。

二零零三年十一月

附件 7

直接调查报告摘要

社会福利署

防止滥用综合社会保障援助计划的机制

背景资料

「综合社会保障援助」(「综援」) 计划的目的，是为生活上有需要和有困难的人提供一个安全网。市民都支持为社会上较不幸的人提供援助，但对综援计划可能遭滥用表示关注。社会福利署 (「社署」) 有责任设立机制，防止计划遭滥用，并且调查有怀疑的个案。

2. 有鉴于此，申诉专员决定进行直接调查：任何可能被人滥用和任意妄为的制度，都可能构成行政失当。

3. 综援提供的援助包括向受助人发放标准金额、补助金及各类特别津贴，目的是照顾他们在生活上的基本需要和特别需要。申领综援的人士，必须符合居港规定和通过经济状况调查，并且提交资料，证明本身符合申请资格；倘若日后财政或家庭状况改变，亦须向社署报告。社署的特别调查组会负责调查怀疑欺诈的个案。

4. 在社署的鼓励和安排下，部分受助人也参与该署的「积极就业援助」计划和「社区工作」计划。

5. 虽然在领取综援的人士当中，滥用综援计划的只占少数，但当局也要有一个具公信力的制度，以侦查意图诈骗的行为，以及向市民表示严惩欺诈人士的决心。此举有助维持综援计划公平的形象，同时亦可向市民保证，综援计划是为帮助真正有需要的人而设，他们不应因滥用这项计划的害群之马而受到抹黑或歧视。

观察所得及意见

6. 申诉专员有以下的观察所得及意见：

援助金项目

(a) 社署调整了综援的标准金额以反映通缩，但调整幅度仍比低收入人士的工资跌幅为低。

(b) 前线人员在评估受助人申领的租金津贴是否合理时，并没有关于不同地区租金水平的指引作为参考。

(c) 处理酌情发放的特别津贴的工作指引过于含糊，以致在处理申请时出现差异，未能一视同仁。

(d) 对于单亲家长来说，提供金钱以外的援助比补助金更有意义。

申请资格

(e) 没有规限受助家庭供养子女的人数。

(f) 当局应广泛宣传新的居港规定年期（自二零零四年一月一日起已由一年改为七年），以免申请单程证来港的人士抱有不切实际的期望。在酌情放宽这项新规定时，必须格外审慎。

(g) 社署对滥用综援的情况采取宽容态度，可能无形中纵容了申请人诈骗综援计划。

(h) 社署或许可以提高豁免计算入息的水平，或者容许综援受助人累积收入，只须订明他们所累积的收入不能超过规定的资产限额。

(i) 容许申请人维持目前资产水平的理据十分模糊。在许多个案中，自住物业并没有列入资产内，这可能成为申请人滥用综援计划的潜在漏洞。申请人隐瞒他们在香港以外的物业，也是滥用综援的另一种情况，而社署在这方面是很难追查的。

(j) 向员工提供特别调查组从调查中得到的经验，有助提醒他们注意申请人可能滥用综援的共同特点，以及隐瞒资料的常见手法。

(k) 本署在研究某些个案时，发觉该署的调查过程有严重的延误。

(l) 对于刑事制裁欺诈和隐瞒资料的个案，社署并不积极。

建议

7. 申诉专员提出下列建议：

概况

(a) 为特定类别的人士设计宣传活动：

- i) 宣传综援计划的积极意义；
- ii) 提醒综援申请人和受助人须提供全面和真确的资料；以及
- iii) 呼吁市民举报怀疑滥用综援的个案。

援助金项目

(b) 定期检讨各项援助金的不同组合，使援助金与有关收入阶层的家庭开支符合一定比例。

直接调查报告摘要

(c) 把标准特别津贴并入标准津贴。

(d) 厘定不同地区的租金水平指数，以协助个案主任确定租金津贴的金额和侦查不合理的申请。

(e) 成立委员会，覆核经审批的酌情发放的特别津贴，为较普遍或常见的申请订立标准，并为批核人员制定指引。

(f) 检讨并统一审批有关重复申请酌情发放的特别津贴的跟进行动，对于那些受助人本身对当前的困境应负上个人责任的个案，要采取较强硬的立场。

(g) 考虑以其他形式的援助取代单亲家庭补助金。

申请资格

(h) 检讨合资格家庭成员人数的上限，藉以降低给予额外家庭成员的标准金额。

(i) 向有意申请移民来港的人士宣传有关居港七年的新规定。

(j) 考虑居港七年的规定的实际影响。

(k) 留意为新来港定居人士提供的家庭服务。

(l) 为豁免居港七年的规定制定详细指引。

(m) 检讨豁免计算入息的水平，以及把受助人的累积入息计算入规定资产限额的安排。

(n) 考虑降低首次申领综援人士的规定资产额。

(o) 检讨有关自住物业的规定，考虑为这类物业的价值设立上限，而上限应与大部分受助人的生活水平挂钩。

(p) 检讨有关披露在香港以外的物业业权和资产转移的监察程序和机制。

「自力更生支援」计划

(q) 定期评核「积极就业援助」计划的成效。

(r) 加强与政府部门和非政府机构的联系，为受助人寻找更多参与社会服务的机会。

(s) 检讨有关健全受助人和单亲家长参与「社区工作」计划的情况。

(t) 继续研究协助新失业人士的方法，包括与劳工处在职业介绍方面紧密合作。

附件 7

直接调查报告摘要

防止滥用的机制

(u) 提供更多侦查欺诈方面的培训。

(v) 特别调查组处理个案的定期报告，应该让前线人员传阅。

(w) 确保综援申请人知悉他们有责任提供全面和真确的资料。

(x) 发出有关物业估值的指引，并考虑惩罚那些没有自行披露业权的人士。

(y) 加强检讨申领综援资格和继续领取综援资格的程序。

(z) 提醒有关人员须即时把涉嫌欺诈的个案转交特别调查组处理，不得延误。

(aa) 为特别调查组处理投诉事宜订定服务承诺，并设立查核有否履行承诺的机制。

(bb) 对意图欺诈的人严加处理：加强检控行动，检讨是否需要实施行政制裁，设立一个较高层次的机制，以检讨所采取的行动。

二零零三年十二月

直接调查报告摘要

香港考试及评核局

香港考试及评核局如何妥善保管考试答卷

背景资料

据传媒报道，香港考试及评核局（「考评局」）在评阅考试答卷过程中屡次遗失答卷。这种情况可能影响参加考试的年青人的前途，并且有损公众对香港考试制度的信心。为此，本署曾审研考评局在妥善保管答卷方面的措施，以及该局就遗失答卷所采取的补救行动。

遗失答卷和补救措施

2. 考评局每年需要评阅两百多万份答卷。过去五年，考评局合共遗失了77份答卷。考评局认为，由于收集和运送的答卷数量庞大，遗失若干答卷在所难免。若有遗失答卷，考评局不会告知有关考生，但会给予他们评估所得的分数。此外，考评局没有就该局的调查过程及结果保存全面的调查报告。

3. 考评局亦没有就如何妥善保管答卷给予评卷员任何特定的指引或提示。若评卷员曾经遗失答卷，除非他们承认有疏忽之处，否则不会影响日后获聘用的机会。

观察所得及意见

4. 本署认为，任何一份考试答卷也绝不应该遗失。有人会认为考评局疏于职守，没有对考生尽责，同时也损害了公众对该局推行考试制度的信心。考评局缺乏透明度的处事手法(即没有通知受影响的考生)，与今时今日的问责管治模式相违背。考评局既没有切实调查，以查出谁人要为遗失答卷负责，更没有订立惩处机制，按责任轻重给予适当的惩处，实在匪夷所思。

5. 考评局没有就防止遗失答卷及小心保管答卷向评卷员发出指引，是不恰当的。由于评卷员是有薪酬的，故此他们不能因为考评局没有提醒他们或就这方面发出指引，就可以无须为遗失答卷负责。

6. 若有遗失答卷，受影响的考生应该有权知道和参与决定补救的措施，因为有关结果对他们的前途可能会有重大的影响。

附件 7

直接调查报告摘要

最新的发展

7. 二零零四年一月底，考评局公布新的安排，在考试放榜当天给予考生选择：接受评估所得的分数，或者接受退款。对于考生来说，他们其实并没有选择的馀地，因为那时一切都已经太迟，根本无补于事。

建议

8. 申诉专员向考评局提出以下的建议：

概况

(a) 对于遗失答卷，考评局和评卷员都应该采取更负责任的态度，并以更具透明度的方法处理。

遗失答卷后的跟进行动

调查

(b) 为每宗遗失答卷的个案开立档案，以便记录调查的过程、所有讨论的事项和其他资料。

(c) 切实调查每项遗失答卷的报告，分析原因和考虑补救措施。

(d) 召开特别会议，让考评局就所有个案进行讨论，以便确定责任、给予惩处、分析遗失答卷的原因和决定防范措施。

惩处机制

(e) 针对遗失答卷的情况，订定具有阻吓力的惩处机制。

防止遗失答卷

(f) 在发给评卷员的指引中，明确地提醒他们要小心保管答卷，以及如何避免在运送和评卷过程中遗失答卷。

(g) 把遗失答卷的调查报告摘录供评卷员传阅，使他们提高警觉。

(h) 吁请各位校长合作，为担任评卷员的教师提供妥善存放答卷的地方（例如在教员室内）。

(i) 检讨监考过程，特别是考生离开试场时的收卷程序，为试场主任和监考员提供更明确的指引。

直接调查报告摘要

评卷员的操守

(j) 提醒评卷员注意对其任教的学生和参加考试的考生应有的责任。

补救措施

(k) 尽快把评估的分数通知受影响的考生。

(l) 考虑让考生选择重考或接受评估的分数。就此，考评局不妨徵询关注团体（例如家长教师会）的意见。

(m) 设立适当的机制，让考生可以就该局所采取的补救措施提出上诉。

考评局的意见

9. 考评局明白遗失答卷的严重性，而且补救措施必须公平公正。然而，该局对安排重考所涉及的技术困难和成本效益亦有顾虑。

结语

10. 申诉专员相信，以考评局多年的办事程序和经验，安排重考方面的技术困难是可以也应该能够克服的。至于成本效益，本署认为，考生的权益绝不容忽视，而市民亦希望维护香港公平公正、具公信力的公开考试和评核制度。

二零零四年三月

附件 7

直接调查报告摘要

效率促进组

综合电话查询中心的运作

背景资料

综合电话查询中心(「查询中心」)于二零零一年七月成立,由政府总部辖下政务司司长办公室效率促进组管理,旨在提供一站式的服务,处理电话查询及投诉。效率促进组预期查询中心会令各有关方面得益,例如更方便市民和为他们提供较佳的服务,提高委托部门的运作效率,以及增加生产力、改善管理情况和为政府建立积极正面的形象。然而,在查询中心开始运作后,本署接到市民多宗投诉,指查询中心未能妥善解答他们的查询或处理他们的投诉。这促使本署调查该中心的服务质素,以及其提供的资料是否准确。

查询中心的概念和运作

2. 自二零零一年七月起,查询中心已逐步负责接听原本属于12个政府部门的超过60条电话热线。同年十一月,效率促进组更设立了政府热线「1823」,与政府部门的60条电话热线同时处理市民的查询和投诉。

3. 查询中心的运作涉及电话通讯和资讯科技的应用。透过互动式录音系统,来电会按照所用语言或专门类别,转驳至不同接听人员。接听人员利用电脑系统的资料库检索资料,为来电者提供即时的回覆,或者把有关信息传送给适当的部门跟进。该电脑系统亦会记录有关来电,作为监察和统计分析之用。

4. 根据效率促进组与委托部门订立的服务水平协议,查询中心须符合若干工作表现条件,例如放弃轮候的来电数目须低于来电总数的10%、在12秒钟内便须接听来电,以及90%的查询须在首次来电时便能得到答覆。

5. 为比较查询中心和其他热线电话中心的服务质素,本署人员曾视察了由其他非委托部门和某私人公司设立的电话查询中心。

观察所得及意见

6. 本署的调查发现,查询中心已改善了政府为市民提供的查询服务,但中心在运作方面尚有下列可改进之处:

直接调查报告摘要

资料库的管理

(a) 资料范本的样式过于僵化，延误了更新资料的程序，导致错误分派个案或错误转驳来电。

错误分派个案、员工培训及工作分配

(b) 接听人员须为多个部门提供服务，又要应付多种工作，导致错误分派个案及错误转驳来电。随着委托部门的数目增加，查询中心的服务质素出现下降。

查询中心的身份、问责性及个人资料私隐问题

(c) 查询中心以委托部门的名义接听来电。此举引起市民对有关透明度、问责性和来电者的个人资料私隐等问题的关注。有些部门认为，查询中心以他们的名义处理来电若有不妥善，可能会间接地影响他们的声誉。

一站式服务

(d) 政府当局的计划，是把所有查询和投诉最终集中到单一的热线电话号码。现时透过把超过 60 条政府部门热线统一到查询中心，已经达到部分目的。但当局暂时仍未为全面落实这项计划定出时间表。

管理文化和工作关系

(e) 查询中心的组织文化较为着重以工作为本，而不是以人为本。有些委托部门认为，查询中心过于主导，未能迎合部门的要求。查询中心与委托部门两者的关系有需要进行检讨和重整，以便建立较融洽的合作夥伴关系。

建议

7. 申诉专员向效率促进组提出 18 项建议：

资料库的更新

(a) 加倍留意各委托部门的不同要求，并随时更新资料库，确保所载列的都是最新资料。

(b) 应考虑把资料库和政府地理信息系统资料图连结起来。

附件 7

直接调查报告摘要

错误分派个案到部门

(c) 应该有系统地监察错误转驳来电 ／ 错误分派个案的情况，并把纠正措施纳入资料库内。

(d) 查询中心应监察并提醒各委托部门有关处理查询 ／ 投诉的进度。

(e) 效率促进组应每年为资料库进行较全面的检讨，把平日未及更新的各部门政策和程序的资料予以更新。

员工培训和工作分配

(f) 应成立一个小组，专责跨部门的协调工作。另外，亦应成立多个专门小组，处理关于某些事项或部门的查询或投诉。

(g) 委托部门应不时为查询中心的职员举行简介会，加深他们对部门运作的了解。

查询中心的身份

(h) 查询中心职员应以中心的名义接听来电。部门电话号码表在列载热线号码时，应同时注明市民的来电会由查询中心接听。

(i) 举办宣传活动，加深市民对查询中心及中心与委托部门之间的关系的认识。

问责性

(j) 查询中心若继续为部门热线接听来电，便不应再隐藏本身的身份。

(k) 查询中心应定期为委托部门提供有关接到的投诉的统计数字。

个人资料私隐

(l) 查询中心把来电者的个人资料转交委托部门或第三者前，应先取得来电者的同意。

一站式服务

(m) 长远来说，应该转用单一热线号码，例如政府热线「1823」，从而名符其实地落实其一站式服务。

(n) 应指定一名接听人员甄别来电，再转交给中心内适当的专门小组处理。

部门电话查询中心

(o) 各部门应有权选择自行设立电话查询中心，或加入查询中心计划。

直接调查报告摘要

管理文化

(p) 效率促进组应进行检讨，以便研究和解决管理层和员工之间的问题。

工作关系

(q) 效率促进组及查询中心应加强与委托部门之间的了解和合作。

(r) 效率促进组应界定查询中心在提供服务方面该扮演甚么角色、检讨查询中心的管理文化，以及为管理人员安排培训课程。

8. 效率促进组接纳上述大部分建议。不过，该组认为在所有委托部门同意转用单一的热线电话号码之前，查询中心应继续以部门名义接听部门热线电话。此外，效率促进组亦认为成立专责小组有违一站式服务的概念，令查询中心的服务质素下降。但本署认为，开明的政府应该具有高度的问责性和透明度，设立专门小组亦可以减少错误转驳或错误分派个案的情况。故此，本署决定上述各项建议应维持不变，并会与效率促进组保持联络，跟进其落实建议的进度。

二零零三年七月

附件 7

直接调查报告摘要

教育统筹局

根据《教育条例》推行普及基础教育的情况

背景资料

鉴于有报道指某些适龄儿童（6岁至15岁）没有入学接受教育，并指本地的少数族裔儿童无法觅得学位，申诉专员遂展开直接调查，审研推行强迫教育的机制。

现时的执行机制

2. 教育统筹局（「教统局」）规定，校长须透过「及早知会程序」，尽速向其辖下的学生辅导组报告有关辍学的个案。教统局会运用一切方法，安排辅导员、教育心理学家、家庭和学校社会工作者劝告辍学的学生重返校园。

3. 至于难以处理的个案，若在六个月后仍未能解决，便会转介到教统局的内部检讨委员会采取跟进行动，例如发出警告信和法定的入学令。

4. 在学前儿童方面，政府当局会透过宣传计划，提醒父母送子女入学。

5. 关于少数族裔儿童没有获安排入学，教统局并没有这方面的记录。那些声称在为子女寻觅学位时遇到困难的家长，可能一直在尝试安排子女转往他们认为较好的学校。教统局已要求收到额外入学申请的学校把有关的申请转交该局跟进，并会与服务少数族裔的非政府机构加强合作。

观察所得及意见

6. 本署同意，根据入学人数的统计资料，学前儿童未能入学的情况并不严重。教统局提醒家长注意他们有法律责任送子女入学的宣传计划，已相当合适和足够。

7. 本署十分高兴教统局能够保证，少数族裔儿童会有足够学额。但是，当局仍需要加强宣传工作，让市民更加了解政府为安排学生入学而提供的协助。

8. 本署注意到，教统局对学生辍学个案发出警告信和入学令有所保留。然而，当局既已制定法例，保障儿童接受教育的权利，有关法例就必须遵守。不当的宽松只会危害这种权利，亦有损法律的精神。

9. 本署得悉，学校往往没有遵从教统局的指引，向学生辅导组报告有关学生辍学的情况。

直接调查报告摘要

10.　辅导工作有时显然成效不大。当局规定学生辅导组在把这类个案转介给内部检讨委员会之前，先进行六个月的辅导工作，只会延迟执法行动。由于教统局似乎对采取较强硬的行动还犹疑不决（又或者按该局的说法，是「态度审慎」），有些辍学个案一直拖延多年。

11.　内部检讨委员会需要几个月才发出警告信，而且更不愿意发出入学令。本署在这次调查所研究的四宗个案当中，律政司曾两次表示，由学生辍学至采取法律行动之间的时间实在拖得太长。周详计划并不能作为拖延的藉口。

12.　市民大多认为，过去由于童工受剥削，促使政府当局推行强迫教育。时至今日，这个问题已不复存在。我们的社会已经较为富裕，劳工法例保障更为全面，而政府为清贫和亟需援助人士提供的协助亦大大增加。本署认为，政府现时正适宜检讨是否仍需要透过法例强迫学生入学，以及考虑实施「免费普及基础教育」的行政政策。

建议

13.　申诉专员向教育统筹局常任秘书长提出下列建议：

一般情况

(a)　定期检讨和重复进行宣传计划，以便提高市民对有关强迫教育的法例的认识，以及宣传入学的益处。

少数族裔儿童

(b)　透过学校、相关的非政府机构和传媒等渠道，使少数族裔人士知悉政府为他们编配学位而提供的协助。

(c)　加强与相关的非政府机构合作，更深入地了解少数族裔对教育的需要。

学生辍学

一般情况

(d)　制定合理和实际的时间表和流程表作为一般指引，并透过下列办法让学生重返校园：

i)　积极辅导；或

ii)　较果断的法律措施。

向学校发出指引

(e)　检讨有关学校报告学生辍学个案的指引，以便减少采取跟进行动的延误，以及对违例情况尽早发出警告。

直接调查报告摘要

(f) 去信校长，提醒他们遵从「及早知会程序」的规定，以保障学生的权益。

辅导

(g) 若发觉辅导工作不大有效时，应立即把个案转介给内部检讨委员会，不可再延误。

警告及法律行动

(h) 要求内部检讨委员会：

i) 坚决和果断地及早发出警告信；以及
ii) 如家长不遵从警告信的要求，即决定及时发出入学令。

法定入学安排

(i) 检讨是否需要透过法律途径，推行强迫教育。

教统局的回应

14. 政府当局已经落实上文(a)至(c)项建议。就(d)至(h)项建议而言，教统局会改进现行的程序和做法，缩短对于学生辍学个案的介入和提供支援服务所需的时间。

15. 就(i)项建议而言，教统局已重申政府当局的立场，认为有需要透过法律途径推行强迫教育。因此，该局不会检讨有关政策。对于如何推行普及基础教育，申诉专员尊重教统局的专业判断和权力。

附加意见

16. 对于政府把少数族裔儿童融入本地社会的政策，本署明白，少数族裔都十分关注他们的子女在学习正规课程时遇到困难，因此有些人士建议：

(a) 为他们提供「中文作为第二语言」的课程；以及

(b) 让他们也学习本身的母语。

基于以上所述，政府应该为这些儿童检讨课程。至于课程应否改善和如何改善，本署理解这是政策上的问题。本署所述的观察所得，目的是引起各方面讨论。

二零零三年五月